

Fundamentos de Gestión de Tecnologías de la Información en la Empresa

Cuestionario sobre Gestión de Servicios de TI. 2017.

1. La garantía del servicio está relacionada con...

Selecciona una o más:

- ☒ **Cómo de bien lo hace (lo bien que lo hace el servicio).**
- ☐ Lo que el servicio hace.
- ☐ Las necesidades/requisitos del cliente.
- ☒ **Una disponibilidad correcta.**
- ☒ **Una capacidad suficiente.**
- ☐ Un rendimiento apropiado.

2. Señale la(s) respuesta(s) respecto a los acuerdos de servicios de TI.

- ☐ Un acuerdo entre la unidad de TI y otra parte de la misma organización es un *UC*.
- ☐ Un contrato entre un proveedor de servicios de TI y un tercero es un *OLA*.
- ☒ **Un acuerdo entre la unidad de TI y otra parte de la misma organización es un *OLA*.**
- ☒ **Un contrato entre un proveedor de servicios de TI y un tercero es un *UC*.**

3. Entre las fases del *Ciclo de Vida* de la *Gestión del Servicio*, se encuentran:

- ☒ **Transición**
- ☒ **Estrategia**
- ☐ Pruebas
- ☐ Requisitos

4. Algunos de los parámetros/medidas habituales de la gestión de la capacidad son...

- ☒ **Número de usuarios concurrentes.**
- ☐ Tiempo medio entre incidencias.
- ☐ Tiempo medio de parada.
- ☒ **Uso de *CPU*.**

5. Un usuario informa al Service Desk de un problema en su PC. Un representante del Service Desk determina que el equipo es defectuoso e indica que, según el catálogo de servicios, el equipo será sustituido en tres horas. ¿Qué proceso ITIL es el responsable de que el usuario tenga remplazado su PC en el plazo de tres horas?

- ☐ Gestión de la Disponibilidad.
- ☒ **Gestión del Cambio.**
- ☐ Gestión de la Configuración.
- ☐ Gestión del Nivel de Servicio.

6. Dada las siguientes frases:

1. La gestión de problemas está mas preocupada por restablecer el servicio a los niveles acordados que por la calidad de la solución.
2. La gestión de incidentes no persigue la búsqueda de soluciones definitivas, aunque puede proponerlas.

¿Cuáles son correctas?

- A. La 1 y la 2.
- B. Solo la 2.**
- C. Solo la 1.
- D. Ninguna de las dos.

7. Seleccione si es un **proceso** o una **función** de la fase de *Operación del Servicio*:

- | | |
|---------------------------|----------------|
| ■ Gestión de Eventos | <u>Proceso</u> |
| ■ Gestión de Aplicaciones | <u>Función</u> |
| ■ Gestión de Incidencias | <u>Proceso</u> |
| ■ Service Desk | <u>Función</u> |
| ■ Gestión Técnica | <u>Función</u> |
| ■ Gestión del Acceso | <u>Proceso</u> |

8. La Gestión de Instalaciones es responsable de gestionar...

- ☒ **Hardware en un Centro de Datos o salas de ordenadores**
- ☐ Servicios de TI
- ☒ **Equipo de energía y enfriamiento**
- ☒ **Sitios para la recuperación de servicios**

9. Emparejar cada proceso con su correspondiente fase del Ciclo de Vida de Gestión del Servicio:

- | | |
|--|--------------------------------|
| ■ Gestión del Conocimiento | <u>Transición del servicio</u> |
| ■ Gestión del Catálogo de Servicios | <u>Diseño del Servicio</u> |
| ■ Gestión del Cambio | <u>Transición del Servicio</u> |
| ■ Gestión de Eventos | <u>Operación del Servicio</u> |
| ■ Gestión del Portfolio de Servicios | <u>Estrategia del Servicio</u> |
| ■ Gestión de la Configuración y Activos del Servicio | <u>Transición del Servicio</u> |